**PLIEGOS DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS DE LA EMPRESA PÚBLICA PARA LA GESTIÓN DEL TURISMO Y DEL DEPORTE DE ANDALUCÍA, S.A., DEL SERVICIO DE CREACIÓN, DINAMIZACIÓN Y MANTENIMIENTO DEL CONTENIDO FÍSICO Y DIGITAL DE COMUNICACIÓN Y RELACIÓN CON LOS CLIENTES Y DEPORTISTAS DE CARTUJA CLUB, CARTUJA RESIDENCIA – CEAR Y CIUDAD DEPORTIVA DE HUELVA, MEDIANTE PROCEDIMIENTO ABIERTO. LICITACIÓN ELECTRÓNICA (SIREC).**

**Título:** SERVICIO DE CREACIÓN, DINAMIZACIÓN Y MANTENIMIENTO DEL CONTENIDO FÍSICO Y DIGITAL DE COMUNICACIÓN Y RELACIÓN CON LOS CLIENTES Y DEPORTISTAS.

**Expediente: C101-10AA-1220-0110.**

**Código CPV: 79341000**

## PRIMERO.- OBJETO

El presente Pliego tiene por objeto disponer de un servicio que dote a la Subdirección de Instalaciones Deportivas de soporte en la creación, dinamización y mantenimiento del contenido físico y digital, en su relación y comunicación con los clientes y deportistas que hacen uso de las Instalaciones Deportivas gestionadas por Turismo y Deporte de Andalucía, S.A. (en adelante Turismo y Deporte de Andalucía).

Los servicios de relación, dinamización, captación y comunicación con los clientes y deportista objetivo, estarán vinculados a las siguientes instalaciones y espacios:

Provincia de Sevilla.
a) Cartuja Club - Instalaciones Deportiva la Cartuja.
b) CEAR de Remo y Piragüismo la Cartuja.
c) Residencia de Deportistas la Cartuja.

Provincia de Huelva
d) Conquero Club - Ciudad Deportiva de Huelva

Los trabajos a desarrollar engloban todas las necesidades que pudieran tener las instalaciones, sin carácter limitativo, en línea al objeto de la licitación, así como los espacios, micro espacios existentes o de nueva creación que pudieran implementarse o planificarse para su futura disponibilidad durante la duración y ejecución del contrato.

También se considerarán aquellos trabajos o solicitudes que se pudieran demandar desde la Subdirección de Instalaciones Deportivas en aquellos proyectos, acciones o necesidades que pudiera existir por la interacción y sinergias entre las instalaciones más arriba descritas y las políticas de difusión y fomento que desde la Consejería de Educación y Deporte se pudieran establecer e implementar.

La adjudicataria, en cualquiera de los casos, ajustará y atenderá la comunicación, tono, modo y forma a lo que en todo momento determine Turismo y Deporte de Andalucía, teniendo en consideración lo que determine está y los gabinetes de comunicación e identidad corporativa como recomendaciones o pautas a seguir en el ámbito de la Junta de Andalucía.

Con estricta sujeción a la normativa, la empresa adjudicataria cumplirá el Código de Conducta conforme la Resolución de 22 de octubre de 2020, de la Secretaría General para la Administración Pública, por la que se aprueba el Código de Conducta en el uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación para profesionales públicos de la Administración de la Junta de Andalucía.

## SEGUNDA.- DESCRIPCIÓN DE LOS TRABAJOS.

La empresa adjudicataria del servicio dotara a la SID (Subdirección de Instalaciones Deportivas) de soporte en la creación, dinamización y mantenimiento del contenido que se ofrece tanto en los medios físicos como digitales, en su relación y comunicación con los clientes y deportistas que hacen uso de las Instalaciones Deportivas, de forma actualizada, juvenil, dinámica y adaptado a las nuevas demandas de nuestros clientes y usuarios relativas a esta materia y objeto de contratación.

Estableciendo una unificación y nexo común en los mensajes que se puedan transmitir, agilizando y acercando la intercomunicación entre deportista/instalación.

**A) Elementos a contemplar, propuesta de mínimos, serán valoradas aquellas aportaciones que amplíen y complementen la elaboración de los trabajos solicitados.**

A modo enunciativo y no limitativo, se recogen los trabajos y servicios a considerar y prestar objeto de la licitación:

- Elaboración de un documento global que recoja las estrategias comunes a conseguir y comunes a las instalaciones y espacios deportivos recogidos anteriormente, así como documento individualizado de cada uno de ellos, con un desglose pormenorizado que considere entre otros los siguientes apartados y elementos de planificación: Misión, Estrategia, DAFO, Concepto, Audiencias, Canales, Captación, Retención, Evaluación y Actualización/Corrección.

Este documento, por la tipología del servicio y objetivo a conseguir, deberá plantearse como un documento dinámico, que deberá ser actualizado/revisado de forma continua durante la vigencia del contrato ajustándose a las tendencias y demandas del mercado, así como en la forma de interacción de los deportistas con las instalaciones.

En este sentido la adjudicataria deberá implementar una metodología, herramientas/apps... como puede ser, a modo de referencia, el modelo sprint de knapp que generen una proactividad, dinamismo, tiempo de respuesta y adaptación a la demanda de información y comunicación de la sociedad actual.

- Elaboración, creación, adaptación, programación, gestión y mantenimiento de todo el contenido de comunicación sea necesario publicar y trasladar por cualquiera de los medios disponibles o se creen por parte de la SID e instalaciones y espacios deportivos objeto de la licitación. Sin

limitación y alcance alguno, considerándose en este sentido. P.e: Redes sociales (Instagram, Facebook, Youtube,Twitter, TikTok, Strava, Spotify y cualesquiera otras que pudieran surgir durante la ejecución del contrato), Notas de prensa, comunicados, entrevistas, streaming, directos, enlatados, etc...Este servicio tendrá un soporte, disponibilidad de 365 días 24 horas.
- Elaboración, creación, gestión y dinamización de las agendas de actividades promocionales que se vayan a desarrollar en las instalaciones y espacios deportivos, fomentando el tráfico de nuevos usuarios, dinamización en las ventas, conocimiento de nuevos servicios y productos, potenciando y mejorando la sensación de pertenencia a la comunidad de deportistas de la instalación.
- Identificación y gestión de prescriptores de los servicios y productos, estableciendo la viabilidad de alcanzar acuerdos de colaboración y dinamización que sean favorables para ambas partes.
- Planificación y Diseño de acciones que en base a lo establecido en las estrategias y en línea a los objetivos que desde Turismo y Deporte de Andalucía se establezcan generen captación de nuevos clientes y deportistas, incrementos de ingresos en las líneas de negocio que se establezcan, etc...
- Establecer metodologías tipo Growth Hacking, que optimicen y mejoren la tracción y captación de clientes, cuota de mercado con inversiones contenidas y limitadas.
- Elaboración de micro-videos, relatos, spots, animaciones, etc... que den soporte bien a la difusión/promoción de las instalaciones en RRSS, Eventos, Acciones, Servicios OTT y/o canales on-line; o como video tutoriales o asistencia guiada sencilla en el conocimiento/uso de elementos, equipamientos o espacios de las instalaciones.
- Prospección continua de los mejores canales a utilizar en base a las demandas de la SIFD e Instalaciones Deportivas, y propuesta a Turismo y Deporte de Andalucía.
- Proactividad, identificación y gestión en el bloqueo, registro y protección de marca de la SID y de las Instalaciones deportivas de aquellas cuentas y perfiles claves para el perfecto desarrollo del objeto de este contrato.
- Evaluación y cuantificación económica por partidas de los elementos y acciones a ejecutar propuestos, así como valoración y priorización de aquellas acciones/intervenciones más importantes a ejecutar y priorizar por su impacto en cada una de las instalaciones. Búsqueda de las propuestas de mejor ratio (impacto/menor coste implementación)
- Elaboración del contenido y gestión de las campañas de promoción que se pudieran desarrollar como mailing masivo, mailing a clientes y usuarios activos, retargeting, y acciones similares dentro del contexto de este apartado.
- Implementación y disponibilidad de forma diaria/semanal/mensual/anual de métricas que objetive y genere documentos de tomas de decisión que ayude a mejorar y consolidar las acciones exitosas y conocer las mejores prácticas a implementar.
- Creación, gestión, mantenimiento, alojamiento, integraciones básicas, certificaciones, etc... conforme a lo establecido por Turismo y Deporte de Andalucía de Landing Pages y/o webs vinculadas a las instalaciones y espacios deportivos recogidos en la licitación. Servicios SaaS tipo webflow son preferentes por su versatilidad.
- Toma de fotografías, fotomontajes, capturas de imágenes, videos y uso de otros soportes digitales y analógicos.
- Gestión de cesión de derechos, uso de imágenes de terceros y actividades análogas vinculadas al uso de cualquier material multimedia, análogo o cualesquiera otro que pueda ser sujeto de

derechos de autor por su uso por parte de un tercero que sea publicado en nombre o como Turismo y Deporte de Andalucía.
El desarrollo de los trabajos y servicios estarán siempre coordinado entre la empresa adjudicataria y Turismo y Deporte de Andalucía, S.A. Contemplando en todo momento, cuantas observaciones, indicaciones y propuestas que, desde Turismo y Deporte de Andalucía, S.A, se dirijan a la empresa.
La comunicación se podrá realizar tanto en español como en inglés, así como en el mercado nacional e internacional. Siendo la región de Andalucía y el ámbito nacional/EU el prioritario. Se valorará la publicación en otros idiomas como francés/alemán/portugués.

La empresa adjudicataria a petición de Turismo y Deporte de Andalucía, una vez terminados los trabajos, durante los siguientes 12 meses, podrá solicitar la creación de archivos digitales en aquellos formatos que le fueran necesarios para la producción, que no se hubieran contemplado en lo establecido en este apartado.

**B) Personal y recursos**

La empresa adjudicataria deberá contar con el personal y los medios necesarios para el adecuado desarrollo de los servicios objeto de contratación, corriendo a su cargo todos los gastos que se ocasionen. Incluyéndose desplazamientos, dietas, honorarios. Así como el coste de uso de cualquier sistema de software, SaaS, App, equipamiento, etc... necesario para el buen desarrollo y objeto de los trabajos recogidos en este pliego de prescripciones.

Todo el personal de la adjudicataria deberá tener la cualificación y experiencia necesarias para la adecuada prestación de los servicios. En ningún caso **Turismo y Deporte de Andalucía** pondrá a disposición de la empresa adjudicataria personal relacionada con el servicio contratado.

La empresa adjudicataria deberá cumplir, en la prestación de sus servicios, las disposiciones vigentes en materia laboral y de seguridad social, debiendo tener suscritos los seguros obligatorios contra cualquier riesgo o accidente de trabajo de conformidad con la legislación vigente en la materia. Será de la exclusiva responsabilidad del concesionario el cumplimiento de todas las normas y disposiciones vigentes en materia de prevención de riesgos laborales respecto de su personal, corriendo a su cargo, los gastos, cuotas y demás devengos que se originen como consecuencia del trabajo que realice el personal a su servicio, así como de sus subcontratistas, comprometiéndose por ello a asegurar y cumplir todas las obligaciones impuestas por la legislación laboral, administrativa, fiscal, mercantil, etc. que pudieran aplicársele. Todos los trabajadores de la adjudicataria estarán en todo momento contratados con todas las exigencias legales que corresponda, siendo causa de resolución de contrato el incumplimiento de esta obligación.

La empresa adjudicataria se compromete a poner a disposición de **Turismo y Deporte de Andalucía**, previo requerimiento de ésta y en cualquier momento de la vigencia del correspondiente contrato, la documentación que acredite el cumplimiento de lo dispuesto en el presente apartado.

Como consecuencia de lo anterior, la empresa adjudicataria se obliga a mantener indemne a **Turismo y Deporte de Andalucía** de cualquier responsabilidad que le pueda ser imputada con base en la legislación vigente en materia laboral, de seguridad social, de prevención de riesgos laborales o cualquier otra.

**C) Facultades de Turismo y Deporte de Andalucía**

Es facultad de **Turismo y Deporte de Andalucía** realizar el seguimiento de los trabajos que se lleven a cabo por parte de la empresa adjudicataria pudiendo exigir al responsable de ésta, las mejoras o correcciones que vayan en beneficio del servicio, incluyendo los medios personales con que cuente la empresa. El procedimiento para realizar dicho seguimiento será el establecido por **Turismo y Deporte de Andalucía**.

La Subdirección de Instalaciones Deportivas podrá realizar, en el caso de considerarse oportuno, cuantas acciones estime oportunas para el buen desarrollo del servicio. Los costes de estas acciones serán por cuenta del adjudicatario.

**D) Propiedad intelectual del resultado de los trabajos.**

Todos los productos y subproductos elaborados por el contratista como consecuencia de la ejecución de la presente contratación serán propiedad de la Junta de Andalucía, quien podrá reproducirlos, publicarlos y divulgarlos, total o parcialmente, sin que pueda oponerse a ello el adjudicatario autor material de los trabajos. El adjudicatario renunciará expresamente a cualquier derecho que sobre los trabajos realizados como consecuencia de la ejecución de la presente contratación pudiera corresponderle, y no podrá hacer ningún uso o divulgación de los productos y subproductos utilizados o elaborados en base a esta contratación, bien sea en forma total o parcial, directa o extractada, original o reproducida, sin autorización expresa de la Junta de Andalucía.
En esta partida se incluyen todos los derechos nacionales e internacionales y permisos necesarios para la realización y utilización de las diferentes piezas creativas (música, imágenes, modelos, copyright, localizaciones, rodajes, etc.) durante el periodo de vigencia del contrato.

**E) Garantía y mantenimiento.**

El período de garantía de los trabajos, comprenderá, como mínimo, los DOCE MESES posteriores a la aceptación de los productos, creaciones, etc... objeto de esta contratación. Durante dicho periodo se garantizará el mantenimiento correctivo de los trabajos realizados. Esta garantía cubre la totalidad de las prestaciones humanas y materiales requeridas para la subsanación de los defectos observados y éstas se realizarán, sin devengo económico alguno, en las mismas condiciones en que se prestaron originariamente los servicios.

**TERCERA.- PLAZO DE EJECUCIÓN**

El plazo inicial de vigencia del contrato será desde el 1 de enero de 2021 hasta el 31 de diciembre de 2021, con independencia del comienzo de prestación efectiva de los servicios, si bien podrá ser prorrogado antes de su finalización, por decisión unilateral de **Turismo y Deporte de Andalucía**, hasta un máximo de DOCE (12) meses más.

Los trabajos se irán entregando en base a la necesidad y demanda de las Instalaciones Deportivas y se establecerá una cuantía mensual fija, con liquidación mensual del pago. Turismo y Deporte de Andalucía, se reserva el derecho de parar la liquidación mensual, si los trabajos no cumplen los plazos o justifican las liquidaciones parciales de estas entregas y la mensualidad.

Para cualquier **aclaración o consulta técnica** relativa a la presente licitación podrán dirigirse al correo djavelino@andalucia.org

Málaga 3 de diciembre de 2020